

COD: A222/A225

GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

**PRIMER EJERCICIO
SEGUNDA PRUEBA**

**Tiempo máximo: 100 minutos
Preguntas: 100.**

MODELO / EREDUA:

A

- No abra el cuadernillo hasta que se le indique.
- Marque en la hoja de respuestas el modelo que le haya correspondido.
- A la finalización de la prueba recoja este cuadernillo, la copia amarilla de su hoja de respuestas y la hoja de instrucciones.
- Recuerde:
 - Aciertos: 1,00
 - Errores, nullos, dobles o blancos: no descuentan.
- La ausencia de marca o la marca incorrecta en el modelo invalida la prueba.
- No se entregaran nuevas hojas de respuesta en los últimos 5 minutos del ejercicio.
- Cuando finalice levante la mano y el personal de la organización recogerá la hoja de color blanco
- No se recogen exámenes individualmente en los últimos 3 minutos del ejercicio. Si ha finalizado permanezca en su sitio en silencio hasta la recogida final.

Gracias por su colaboración

1.- Procedimiento administrativo (1). Se consideran interesados en el procedimiento administrativo (señala la respuesta incorrecta):

- a) quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales
- b) quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos colectivos
- c) los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte
- d) aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución siempre que se personen en el procedimiento durante el trámite de audiencia

2.- Procedimiento administrativo (1). La representación podrá acreditarse:

- a) mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia
- b) mediante cualquier título jurídico
- c) mediante resolución judicial especial
- d) únicamente mediante poder notarial

3.- Procedimiento administrativo (1). Se entenderá acreditada la representación realizada

- a) mediante apoderamiento apud acta efectuado por comparecencia personal
- b) mediante apoderamiento apud acta efectuado por comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica
- c) a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública competente
- d) todas son correctas

4.- Procedimiento administrativo (1). Se presumirá la representación para:

- a) formular solicitudes
- b) los actos y gestiones de mero trámite
- c) presentar declaraciones responsables o comunicaciones
- d) interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona

5.- Procedimiento administrativo (1). Los asientos que se realicen en los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos deberán contener, al menos: (señala la respuesta incorrecta)

- a) nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante y del apoderado
- b) causas de anulación del apoderamiento
- c) período de tiempo por el cual se otorga el poder
- d) tipo de poder según las facultades que otorgue

6.- Procedimiento administrativo (2). Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en:

- a) el correspondiente registro administrativo
- b) los archivos electrónicos de la Administración
- c) el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente
- d) los documentos presentados por las partes

7.- Procedimiento administrativo (2). Las Administraciones Públicas requerirán a los interesados el uso obligatorio de firma para: (señala la respuesta incorrecta)

- a) formular solicitudes
- b) presentar comunicaciones
- c) gestiones de mero trámite
- d) presentar declaraciones responsables

8.- Procedimiento administrativo (2). En el caso de que los interesados optaran por relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, se considerará válido a efectos de firma:

- a) sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación
- b) sistemas de sello electrónico reconocido o cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico incluidos en la Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación
- c) cualquier sistema que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan
- d) todas son correctas

9.- Procedimiento administrativo (2). Los interesados podrán firmar a través de cualquier medio que permita acreditar:

- a) la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento
- b) la integridad del documento
- c) la inalterabilidad del documento
- d) todas son correctas

10.- Procedimiento administrativo (2). Cuando los interesados utilicen un sistema de firma de los previstos:

- a) deberá identificarse previamente
- b) el acto de firma deberá realizarse en dos pasos, uno para identificación y otro para firma
- c) su identidad se entenderá ya acreditada mediante el propio acto de firma
- d) para firmar no es necesario identificarse

11.- Procedimiento administrativo (3). Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no:

- a) salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas
- b) salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios no electrónicos con las Administraciones Públicas
- c) no pudiendo estar obligadas a relacionarse a través de unos medios u otros con las Administraciones Públicas
- d) ninguna es correcta

12.- Procedimiento administrativo (3). El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas :

- a) podrá ser modificado por aquella en cualquier momento
- b) no podrá ser modificado con posterioridad al trámite de audiencia
- c) únicamente podrá ser modificado cuando de no hacerlo se corra riesgo de no alcanzarse las pretensiones del interesado
- d) no podrá ser modificado de manera unilateral por el interesado

13.- Procedimiento administrativo (3). Los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse: (señala la respuesta incorrecta)

- a) en el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan
- b) en las oficinas de Correos, con las que se establezca convenio
- c) en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero
- d) en las oficinas de asistencia en materia de registros

14.- Procedimiento administrativo (3). Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados:

- a) por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, debiendo permanecer los originales en custodia de la Administración
- b) por la Administración u Organismo en que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado
- c) por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado
- d) por la Administración u Organismo en que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, debiendo permanecer los originales en custodia de la Administración

15.- Procedimiento administrativo (3). Las copias auténticas realizadas por una Administración Pública :

- a) surten únicamente efectos administrativos
- b) no tendrán ningún efecto administrativo
- c) únicamente tendrán validez en la misma Administración
- d) tendrán validez en las restantes Administraciones

16.- Procedimiento administrativo (3). Las Administraciones no exigirán a los interesados la presentación de documentos originales:

- a) en ningún caso
- b) salvo que ya obraran en poder de la Administración
- c) salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario
- d) todas las anteriores son erróneas.

17.- Procedimiento administrativo (4). Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de:

- a) 5 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado
- b) 10 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado
- c) 15 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado
- d) 20 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado

18.- Procedimiento administrativo (4). Las notificaciones se practicarán preferentemente:

- a) por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía
- b) por medios no electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía
- c) verbalmente y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.
- d) ninguna es correcta

19.- Procedimiento administrativo (4). En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará:

- a) por medios electrónicos
- b) por medios no electrónicos
- c) por el medio señalado al efecto por aquella
- d) por el medio señalado al efecto por la Administración

20.- Procedimiento administrativo (4). Cuando la el interesado fuera notificado por distintos cauces se tomará como fecha de notificación:

- a) la de aquélla que se hubiera producido en primer lugar
- b) la de aquélla que se hubiera producido en último lugar
- c) la de aquélla que elija el interesado
- d) todas son correctas

- 21.- Procedimiento administrativo (4). Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa:
- a) se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y el medio
 - b) se dará por efectuado el trámite
 - c) seguirá el procedimiento
 - d) todas son correctas.
- 22.- Procedimiento administrativo (4). Los interesados en un procedimiento administrativo, tienen derecho a: (señala la respuesta incorrecta)
- a) conocer, antes del trámite de audiencia, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados
 - b) conocer el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo
 - c) conocer el órgano competente para la instrucción de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados
 - d) acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los procedimientos en los que tengan la condición de interesados
- 23.- Procedimiento administrativo (5). Podrán acordarse las siguientes medidas provisionales: (señala la respuesta incorrecta)
- a) prestación de fianzas
 - b) suspensión definitiva de actividades
 - c) suspensión temporal de servicios por razones de sanidad, higiene o seguridad
 - d) embargo preventivo de bienes, rentas y cosas fungibles computables en metálico por aplicación de precios ciertos
- 24.- Procedimiento administrativo (5) Para el inicio del procedimiento a solicitud del interesado las solicitudes que se formulen deberán contener :(señala la respuesta incorrecta)
- a) lugar y fecha
 - b) firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio
 - c) hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad la solicitud
 - d) relación de documentos que acompañan a la solicitud
- 25.- Procedimiento administrativo (5). A los efectos de esta Ley, se entenderá por declaración responsable el documento suscrito por un interesado en el que éste manifiesta, bajo su responsabilidad:
- a) que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para obtener el reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio y que dispone de la documentación que así lo acredita
 - b) que pondrá a disposición de la Administración la documentación cuando le sea requerida
 - c) que se compromete a mantener el cumplimiento de las obligaciones anteriores durante el período de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio
 - d) todas son correctas
- 26.- Derecho de acceso a la información pública. Ley 19/2013. El derecho de acceso podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para: (señala la respuesta incorrecta)
- a) la política económica y monetaria
 - b) los proyectos estratégicos de las administraciones
 - c) el secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial
 - d) la protección del medio ambiente
- 27.- Derecho de acceso a la información pública. Ley 19/2013. El solicitante de un acceso a información pública :
- a) no está obligado a motivar su solicitud de acceso
 - b) debe indicar en la solicitud los motivos de su petición
 - c) verá su solicitud rechazada si esta no ha sido motivada
 - d) será reclamado para aportar la motivación de su solicitud.

- 28.- Derecho de acceso a la información pública. Ley 19/2013. Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes: (selecciona la respuesta errónea)
- que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
 - referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas.
 - relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.
 - que sean manifiestamente repetitivas.
- 29.- Derecho de acceso a la información pública. Ley 19/2013. Tramitación. Señala la respuesta incorrecta
- cuando la información objeto de la solicitud, aun obrando en poder del sujeto al que se dirige, haya sido elaborada o generada en su integridad o parte principal por otro, se le remitirá la solicitud a éste para que decida sobre el acceso
 - si la solicitud se refiere a información que no obre en poder del sujeto al que se dirige, informará de esta circunstancia al solicitante para que este pueda reconducir su solicitud
 - si la información solicitada pudiera afectar a derechos o intereses de terceros, debidamente identificados, se les concederá un plazo de quince días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas.
 - cuando la solicitud no identifique de forma suficiente la información, se pedirá al solicitante que la concrete en un plazo de diez días.
- 30.- Derecho de acceso a la información pública. La resolución de la solicitud deberá notificarse :
- en un plazo máximo de tres meses
 - en un plazo entre uno y tres meses dependiendo de la complejidad de la información solicitada
 - en un plazo máximo de un mes
 - en un plazo máximo de 2 meses
- 31.- Derecho de acceso a la información pública. La información pública solicitada se suministrará preferentemente:
- en la forma y formato elegidos por la persona solicitante
 - en la forma y formato en la que hayan sido elaborados por la entidad
 - en la forma y formato elegidos por la persona solicitante siempre que hayan sido elaborados expresamente para la solicitud de dicha persona solicitante
 - en la forma y formatos expresados por la ley
- 32.- Derecho de acceso a la información pública. Se elaborará un informe anual sobre el grado de cumplimiento de las obligaciones en torno a la publicidad activa y acceso a la información:
- en el primer semestre del año siguiente
 - no es obligatorio
 - en febrero del siguiente año
 - en el primer trimestre del siguiente año
- 33.- Protección de Datos. RGPD 2016/679. En relación al consentimiento, el reglamento dispone que:
- se permite el consentimiento tácito
 - el consentimiento puede deducirse del silencio o de la inacción de los ciudadanos
 - quienes recopilen datos personales deben ser capaces de demostrar que la persona afectada les otorgó su consentimiento
 - no es admisible el consentimiento de la ciudadanía
- 34.- Protección de Datos. RGPD 2016/679. El interesado tendrá derecho a obtener la supresión de los datos personales que le conciernan, siempre y cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes: (señala la respuesta incorrecta)
- los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo
 - los datos personales hayan sido tratados ilícitamente
 - hayan transcurrido 4 años desde que dichos datos fueron recogidos.
 - los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;

35.- Protección de Datos. RGPD 2016/679. Cuando se obtengan de un interesado datos personales relativos a él, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará la siguiente información: (señala la respuesta incorrecta)

- a) relación de ficheros informáticos en los que se incluirán los datos recogidos
- b) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante
- c) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso
- d) los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento

36.- Protección de Datos. RGPD 2016/679. Los interesados tienen los siguientes derechos:

- a) acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición
- b) acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, reclamación y oposición
- c) acceso, rectificación, supresión, no tratamiento, portabilidad y oposición
- d) acceso, corrección, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición

37.- Buzón Ciudadano: La estructura básica del buzón ciudadano está constituida por:

- a) áreas temáticas y temas
- b) áreas temáticas, temas, asuntos y comentarios
- c) asuntos y comentarios
- d) asuntos públicos y privados

38.- Buzón ciudadano: Moderación. Indica la respuesta correcta:

- a) la censura se aplica a los asuntos y comentarios de forma previa a su publicación
- b) son objeto de censura los asuntos privados y los asuntos públicos
- c) son objeto de censura los datos personales (nombre, apellidos, DNI, dirección de vivienda...) incluidos en los comentarios privados y, principalmente, referidos a terceras personas.
- d) el contenido de los archivos adjuntos (fotos, documentos de texto...) también debe cumplir con las condiciones de uso del Buzón.

39.- Buzón ciudadano: Indica la respuesta más correcta

- a) la ciudadanía puede utilizar la web municipal, el teléfono 010, la ventanilla municipal, el correo electrónico, el correo postal y las redes sociales para dar de alta un nuevo asunto o comentario en el buzón.
- b) la ciudadanía puede utilizar la web municipal, el teléfono 010 y las ventanilla municipales para dar de alta un nuevo asunto o comentario en el buzón
- c) el buzón ciudadano sólo es accesible desde la web municipal.
- d) el correo electrónico y el correo postal no son canales válidos para dar de generar un nuevo asunto o comentario en el buzón ciudadano.

40.- Buzón Ciudadano.

- a) desde algunas páginas de la web municipal se puede acceder directamente al buzón para insertar un comentario relacionado con el contenido de la página
- b) la ciudadanía puede acceder a sus asuntos privados mediante identificación digital o código del asunto
- c) la herramienta interna del buzón permite filtrar asuntos por localización
- d) todos los asuntos y comentarios del buzón están geolocalizados

41.- Tarjeta Municipal Ciudadana: Señale la respuesta correcta

- a) para poder solicitar la TMC es obligatorio que el/la solicitante traiga una fotografía
- b) los menores de 16 años tendrán asociado un único presentate legal
- c) la TMC puede ser obtenida en el mismo momento de realizar el trámite
- d) los menores de 16 años no pueden solicitar la TMC

42.- Tarjeta Municipal Ciudadana: Señale la respuesta correcta

- a) todas las personas que dispongan de una TMC podrán llevar a cabo trámites on-line en la sede electrónica municipal.
- b) todas las personas que dispongan de una TMC podrán acceder a las instalaciones municipales.
- c) todas las personas podrán solicitar una TMC
- d) en caso de necesitar recuperar la contraseña de la TMC por olvido es obligatorio acudir a alguna de las oficinas de atención ciudadana del ayuntamiento.

- 43.- Tarjeta Municipal Ciudadana. Se cobra la emisión de un duplicado de tarjeta por:
- tarjeta errónea
 - pérdida de tarjeta
 - robo de tarjeta
 - otros motivos
- 44.- Tarjeta Municipal Ciudadana. Para tramitar la tarjeta Municipal Ciudadana es necesario que la persona solicitante aporte la siguiente documentación:
- documento identificativo original en vigor y una fotografía
 - documento identificativo original en vigor, una fotografía y una clave personal
 - documento identificativo original en vigor
 - documento identificativo original
- 45.- Tarjeta Municipal ciudadana. Se ha bloqueado a Tarjeta por introducir un PIN erróneo tres veces. Para desbloquear la tarjeta la persona propietaria de la tarjeta puede:
- acceder a la sede electrónica y notificar la incidencia
 - solicitar un duplicado de tarjeta
 - llamar al 010 para que le reseteen la contraseña
 - acudir a una OAC para que le reseteen la contraseña
- 46.- Tarjeta Municipal Ciudadana. Los menores de edad, cuyos padres estén separados:
- podrán tener dos Tarjetas Municipales Ciudadanas
 - podrán tener dos Tarjetas Municipales Ciudadanas, debiendo abonar la emisión de la segunda tarjeta
 - podrán solicitar una segunda Tarjeta Municipal Ciudadana, que se emitirá según cada caso.
 - sólo pueden tener una Tarjeta Municipal Ciudadana
- 47.- Tarjeta Municipal Ciudadana. ¿Que trámites on-line puedo hacer usando la tarjeta municipal ciudadana?. Señala la respuesta incorrecta:
- activar y cambiar de pin de la tarjeta
 - obtener de un volante de padrón
 - registrar una solicitud
 - votar en procesos participativos
- 48.- Justificante de vida y domicilio. Señala la respuesta incorrecta:
- la persona solicitante debe estar empadronada en Vitoria-Gasteiz,
 - el personal de la OAC cumplimenta el formulario municipal con los datos del interesado, rubrica el mismo y añade el sello de la oficina.
 - si acude a las oficinas una persona distinta a la interesada no se le podrá llevar a cabo el trámite.
 - el servicio no archiva ninguna copia del documento entregado a la persona solicitante.
- 49.- Tarjeta BAT. ¿Cual de las siguientes perfiles de tarjeta BAT SI se tramita en el Ayuntamiento?
- tarjeta BAT para mayores de 65 años no empadronados en Vitoria-Gasteiz
 - tarjeta Familia Numerosa para no empadronados en Vitoria-Gasteiz
 - tarjeta 30D Gaztea para no empadronados en Vitoria-Gasteiz
 - tarjeta BAT para personas con discapacidad superior al 64 % no empadronadas en Vitoria-Gasteiz.
- 50.- Tarjeta BAT. ¿Cual de los siguientes perfiles NO se puede asociar a una tarjeta BAT general?
- discapacidad entre el 33 y el 64 %
 - discapacidad superior al 64 %
 - 30D Gaztea
 - social
- 51.- Tarjeta BAT. ¿Que perfil no permite obtener bonificación en el tranvía?
- discapacidad entre el 33 y el 64 %
 - discapacidad superior al 64 %
 - 30D Gaztea
 - mayores de 65 años

- 52.- Tarjeta BAT. Requisitos para obtener una BAT Berezi para personas discapacitadas en las OAC del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- tener discapacidad reconocida superior al 33%, estar empadronada en Vitoria-Gasteiz, tener ingresos inferiores al 2,5 veces el IPREM.
 - tener discapacidad reconocida superior al 64%, estar empadronada en Vitoria-Gasteiz, tener ingresos inferiores al 2,5 veces el IPREM
 - tener discapacidad reconocida entre 33%, y el 66% y tener ingresos inferiores al 2,5 veces el IPREM
 - tener discapacidad reconocida entre 33%, y el 66%
- 53.- Tarjeta BAT. Si una tarjeta BAT general de familia numerosa tiene el perfil caducado
- comprobamos que el título de familia numerosa sigue en vigor y se procede a renovar el perfil y la tarjeta
 - comprobamos que el título de familia numerosa sigue en vigor y se procede a renovar el perfil
 - este trámite sólo puede llevarse a cabo en la Oficina de Información del Tranvía
 - el perfil de familia numerosa no caduca
- 54.- Padrón. ¿Quién puede invitar a otra persona a empadronarse en una vivienda?
- el propietario de la vivienda que no está empadronado en la misma
 - una persona titular del contrato de arrendamiento de la vivienda
 - una persona titular de un contrato de subarriendo de habitación en la vivienda
 - una persona empadronada en la vivienda a través de una invitación
- 55.- Padrón. Señala la respuesta incorrecta:
- las altas o cambios de domicilio de personas que están en centros penitenciarios, se derivan a la Unidad técnica de Padrón
 - en las OAC se pueden realizar altas en padrón en caso de Adopciones.
 - en las OAC no se realizaran las altas y cambios de domicilios de menores cuando uno, o los dos progenitores, solicita el empadronamiento de la persona menor en un domicilio donde ninguno de ellos está empadronando.
 - en las OAC no se realizan cambios de domicilio de un menor con uno solo de los progenitores sin la autorización escrita de ambos.
- 56.- Padrón. Los diferentes tipos de alta que se pueden registrar en la aplicación de Padrón son: (señala la respuesta incorrecta)
- alta cambio residencia procedente del extranjero
 - alta cambio residencia procedente de un país de la UE
 - alta cambio residencia procedente otro municipio
 - alta cambio residencia procedente de Consulado
- 57.- Padrón. ¿Es obligatorio inscribirse en el Padrón Municipal?
- sí, en el municipio en el que se reside habitualmente
 - sí, sólo si tiene nacionalidad española
 - no
 - no, si se reside en más de un municipio durante el año
- 58.- Padrón. Un recién nacido en Vitoria-Gasteiz de padres extranjeros(los dos con la misma nacionalidad). Al recién nacido se le asigna en el registro:
- la nacionalidad española
 - la nacionalidad de los padres
 - doble nacionalidad, española y la de los padres
 - ninguna respuesta es correcta
- 59.- Padrón. Se derivará con cita a la oficina técnica de padrón cuando: (señala la respuesta incorrecta)
- una persona sin ser progenitora /tutor legal solicita empadronar a un menor en una vivienda donde no está empadronado ninguno de los progenitores
 - uno de los progenitores solicita el empadronamiento del menor en un domicilio donde ninguno de los progenitores está empadronado
 - uno solo de los progenitores se empadrona con la persona menor
 - se quiere empadronar a un menor en un domicilio donde no hay empadronadas personas mayores de edad

60.- Padrón. Señala la respuesta incorrecta

- a) es obligatorio rellenar la declaración jurada conjunta siempre que hay un subarriendo
- b) es obligatorio rellenar la declaración responsable en caso de menores que no se empadronen con los padres o tutores legales
- c) es obligatorio rellenar la declaración responsable en caso de menores sólo se empadronen con uno de los progenitores
- d) es obligatorio rellenar la Declaración Jurada- Invitación en caso de que se quiera empadronar el arrendatario de una vivienda

61.- Padrón. Baja de padrón por traslado de una persona al extranjero:

- a) pueden solicitarlo personas extranjeras
- b) pueden solicitarlo personas con nacionalidad española
- c) puede solicitarlo cualquier persona
- d) puede solicitarse a través de representante

62.- OTA. Para obtener la OTA-residentes es necesario:(señala la respuesta incorrecta)

- a) la persona solicitante ha de estar empadronada, de hecho y de modo permanente, en alguna de las calles incluidas en los sectores de regulación del aparcamiento.
- b) la persona solicitante ha de ser conductora habitual del vehículo para el cual solicita la tarjeta
- c) el vehículo debe estar dado de alta en el censo de vehículos
- d) estar al corriente de pago del último recibo del impuesto de vehículos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

63.- OTA. La tarjeta OTA-residentes puede solicitarse en:

- a) las Oficinas de Atención Ciudadana, teléfono 010 y sede electrónica
- b) las Oficinas de Atención Ciudadana
- c) las Oficinas de Atención Ciudadana y sede electrónica
- d) las Oficinas de Atención Ciudadana y teléfono 010

64.- OTA. Dentro de las Zonas OTA podrán establecerse los siguientes tipos de plazas:

- a) residentes, Exclusivas de residentes, de Rotación
- b) residentes, Exclusivas de residentes, de Alta rotación
- c) residentes, Exclusivas de residentes, de Rotación, de Alta rotación
- d) residentes, de Rotación

65.- OTA. De las siguientes afirmaciones elige la respuesta correcta

- a) todas las Tarjetas de OTA que se emiten son definitivas.
- b) la domiciliación bancaria es requisito indispensable para obtener la tarjeta.
- c) la Zona OTA puede ser elegida por la ciudadanía.
- d) la tarjeta OTA se entrega en el momento de la solicitud.

66.- OTA. Los tipos de concesión de tarjeta OTA son:

- a) tarjeta OTA residente, Tarjeta OTA residente-sociedad, Tarjeta OTA comercial
- b) tarjeta OTA residente, Tarjeta OTA comercial
- c) tarjeta OTA residente, Tarjeta OTA residente-sociedad
- d) tarjeta OTA residente, Tarjeta OTA residente-sociedad, Tarjeta OTA comercial, Tarjeta OTA vehículo alquiler larga duración.

67.- Tarjeta OTA. Que situación NO da derecho a tener tarjeta OTA comercial

- a) el vehículo está a nombre del titular de una actividad comercial
- b) el vehículo es un camión de más de 3.000 kilos de carga útil
- c) estar al corriente de pago del último recibo del IVTM.
- d) el permiso de circulación del vehículo está domiciliado en las Zona OTA para la que se solicita la tarjeta

- 68.- Tarjeta OTA. ¿Es necesario efectuar el pago de la tarifa antes de obtener por primera vez una tarjeta OTA?
- no, si se ha tramitado en la sede electrónica
 - no si tiene algún tipo de exención
 - sí, siempre
 - no, es obligatorio domiciliar el pago.
- 69.- Obras Menores: En el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz los procedimientos utilizados para la concesión de licencias de obras menores son: (señala la respuesta incorrecta)
- ordinario
 - DRA
 - abreviado
 - DRE
- 70.- Obras menores. Señala la respuesta correcta:
- construcciones de escasa entidad (porches, casetas, cobertizos,...) se tramitan como obra menor ordinaria
 - las legalizaciones de obra siempre se tramitan como obra menor ordinaria
 - el cierre de una terraza individual se tramita como obra menor abreviada
 - los rótulo y toldos se tramitan siempre como obra menor ordinaria.
- 71.- Obras menores. Señala la respuesta correcta:
- la licencia de obra menor por el procedimiento abreviado se concede en el plazo máximo de un mes
 - la licencia de obra menor por el procedimiento ordinario se concede en el plazo máximo de un mes
 - la licencia de obra menor tramitadas mediante declaración responsable permite a la ciudadanía iniciar la obra declarada en un plazo de una semana
 - la licencia de obra menor por el procedimiento ordinario se concede en el plazo máximo de tres meses
- 72.- Obras menores. Si para llevar a cabo la obra menor de escasa entidad y no se va contratar una empresa, la persona solicitante deberá entregar:
- un presupuesto con la relación de tareas y material a utilizar con importe 0 y las facturas de compra de material correspondiente
 - una declaración por escrito en la que se indica que la persona promotora es la que va a llevar a cabo las obras y no es necesario entregar presupuesto
 - es obligatorio entregar las facturas de compra del material correspondiente
 - un presupuesto en el que conste al menos la valoración de la mano obra en caso de no se haya comprado ningún material
- 73.- Obra menor. Señala la respuesta incorrecta:
- una legalización de obra se tramita siempre como una obra menor ordinaria
 - si la obra se va a llevar a cabo en un panteón se debe cumplimentar un impreso específico “Solicitud de obra menor en cementerio”
 - si la obra es en el cementerio de Santa Isabel se deberá aportar una fotografía actual del panteón.
 - la construcción de porches y casetas se tramitan como obra menor ordinaria
- 74.- Escuelas Infantiles. El servicio de educación comprueba de oficio:
- si el niño o niña tienen familiares que estudian o trabajan en la escuela
 - si el niño o niña tiene necesidades educativas especiales
 - si es familia numerosa
 - datos de la renta de la unidad familiar independientemente de donde tribute.
- 75.- Escuelas Infantiles. Señala la respuesta correcta:
- el Gobierno Vasco convoca becas para las Haurreskolak
 - el Gobierno Vasco convoca becas para las Escuelas Infantiles
 - el Gobierno Vasco convoca becas para Haurreskolak y Escuelas Infantiles
 - el Ayuntamiento convoca becas para Escuelas Infantiles y el Gobierno Vasco para Haurreskolak

- 76.- Escuelas Infantiles. En caso de familias con varias hijas e hijos, abonarán una sola tarifa mensual:
- en Escuelas Infantiles: Alumno-a+hermana o hermano con necesidades especiales
 - en Escuelas Infantiles: Acogimiento permanente o preadoptivo múltiple
 - en Haurreskolak: Partos múltiples
 - en Haurreskolak: Acogimiento permanente o preadoptivo múltiple
- 77.- Escuelas Infantiles. Pueden solicitar preinscripción:(señala la respuesta correcta)
- escuelas Infantiles: Solamente niñas y niños que tengan al menos 16 semanas en el momento de la preinscripción
 - haurreskolak: Niños y niñas no nacidos antes de finalizar el proceso de preinscripción
 - escuelas Infantiles: Niños y niñas no nacidos antes de finalizar el proceso de preinscripción
 - haurreskolak: Las Haurreskolak no tienen plazas de 2 años
- 78.- Escuelas Infantiles. En las Oficinas de Atención Ciudadana de la red NO se podrá:
- realizar las preinscripciones
 - consultar las listas definitivas
 - presentar Reclamaciones
 - formalizar la matrícula
- 79.- Escuelas Infantiles. En el impreso de solicitud de preinscripción:
- se pueden seleccionar todas las escuelas infantiles, indicando el orden de preferencia
 - se deben elegir 3 escuelas infantiles por orden de preferencia
 - se pueden elegir 3 escuelas infantiles como máximo por orden de preferencia
 - se pueden elegir 5 escuelas infantiles por orden de preferencia
- 80.- Pago de tributos y precios públicos. Cuando un expediente está en fase de embargo los canales de pago puestos a disposición de la ciudadanía son:
- entidades financieras colaboradoras, oficinas de atención municipales y la sede electrónica
 - entidades financieras colaboradoras
 - entidades financieras colaboradoras y oficinas de atención municipales
 - oficinas de atención municipales
- 81.-Pago de tributos y precios públicos. La domiciliación bancaria es posible utilizarla para el pago de:
- todos los ingresos periódicos y ocasionales
 - unicamente los ingresos periódicos
 - todos los ingresos periódicos y algunos ocasionales
 - algunos ingresos periódicos y algunos ocasionales
- 82.- Pago de tributos y precios públicos. Los recargos que se aplican son: (señala la respuesta incorrecta)
- recargo de apremio reducido
 - recargo de apremio ordinario sin intereses de demora
 - recargo de apremio ordinario con intereses de demora
 - recargo ejecutivo
- 83.- Pago de tributos y precios públicos. Son medios de pago de los tributos, precios públicos y de los demás ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz los siguientes:
- dinero de curso legal, tarjetas de crédito, cheques y avales
 - dinero de curso legal, tarjetas de crédito y cheques
 - dinero de curso legal, tarjetas de crédito y avales
 - dinero de curso legal y tarjetas de crédito
- 84.- Pago de tributos y precios públicos. La Ordenanza fiscal habilita el pago en plazo sin intereses de:
- el Impuesto de Bienes e Inmuebles, Impuesto de Vehículos y de la Tasa de Basuras
 - el Impuesto de Bienes e Inmuebles, Impuesto de Vehículos, Tasa de Basuras e Impuesto de Actividades Económicas
 - el Impuesto de Bienes e Inmuebles, Impuesto de Vehículos, Tasa de Basuras y Tasa de Agua
 - el Impuesto de Bienes e Inmuebles, Tasa de Basuras e Impuesto de Actividades económicas

- 85.- Pago de tributos y precios públicos. El pago en plazos se podrá realizar en:
- mensualidades hasta un máximo de 9
 - 3,6 o 9 plazos siempre que el recibo a abonar no supere los 6000 euros
 - 2,3,6 o 9 plazos siempre que el recibo a abonar no supere los 5000 euros
 - 2,3,6,7 o 9 plazos siempre que el recibo a abonar no supere los 4000 euros
- 86.- Pago de tributos y precios públicos. Fraccionamientos: (señala la respuesta incorrecta)
- si el deudor tiene fraccionamientos incumplidos en el último año, no se podrá fraccionar de deuda poniendo como titular del fraccionamiento a otra persona
 - si una persona tiene concedido un fraccionamiento y está cumpliendo con las cuotas del calendario de pagos se le podrá conceder otro fraccionamiento
 - se exigirá domiciliación bancaria siempre que la deuda supere los 5000 euros
 - no se puede anular un fraccionamiento para hacer uno nuevo que incluya más deuda
- 87.- Domiciliación bancaria. ¿Quién puede realizar el trámite de domiciliación bancaria? (señala la respuesta incorrecta)
- cotitulares del hecho impositivo
 - cualquier titular de un contrato de arrendamiento
 - titulares del hecho impositivo
 - personas que acudan en representación de otra persona física
- 88.- Domiciliación bancaria. ¿Qué es la fecha de captura de la domiciliación?
- la fecha en la que la entidad bancaria cobra el recibo
 - la fecha límite para modificar datos de un recibo antes de que se inicie el período voluntario de pago
 - la fecha límite para devolver un recibo
 - la fecha en la que se realiza la domiciliación bancaria
- 89.- Transparencia. La información sujeta a las obligaciones de transparencia será publicada en :
- el Boletín Oficial del Estado
 - el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma
 - la sede electrónica o página web de la entidad obligada
 - en los medios de comunicación locales
- 90.- Transparencia. La transparencia activa:
- es un derecho marcado por ley
 - es una obligación marcada por ley
 - es una característica del portal de transparencia
 - es un principio recogido en los códigos de buena conducta
- 91.- Transparencia. El Ayuntamiento tiene obligación de publicar:(señala la respuesta incorrecta)
- información institucional, organizativa y de planificación
 - información sobre la ejecución de los proyectos
 - información de relevancia jurídica.
 - información económica, presupuestaria y estadística.
- 92.- Transparencia. De las siguientes leyes ¿cual NO incluye elementos y obligaciones en materia de transparencia que afectan al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz?
- ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
 - ley 2/2016 de 7 de abril, de Instituciones locales de Euskadi.
 - ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública
 - ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- 93.- Gestión de Citas. Para dar de alta una nueva cita:
- es obligatorio incluir observaciones para el departamento
 - es obligatorio incluir observaciones para el/la ciudadano/a
 - es obligatorio incluir un domicilio postal
 - es obligatorio incluir un teléfono

- 94.- Web Municipal. La sede electrónica debe garantizar: (señala la respuesta CORRECTA)
- la seguridad, integridad, veracidad y actualización de los servicios
 - la seguridad, integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios
 - la seguridad, integridad y actualización de la información y los servicios
 - la seguridad, integridad y actualización de la información
- 95.- Web Municipal. Los tipos de fichas guías son: (señala la respuesta incorrecta)
- áreas temáticas
 - recortes de prensa
 - sala de prensa
 - agenda
- 96.- Web Municipal. El buscador municipal nos permite localizar contenidos, que se ordenan según las categorías de la web y las siguientes consideraciones: (señala la respuesta incorrecta)
- que sea un enlace recomendado, que aparece en primer lugar
 - al número de veces que se han modificado las páginas que se muestran
 - al número de enlaces que apuntan a las páginas que se muestran
 - al número de veces que se repitan en ese documento las palabras buscadas
- 97.- Sede electrónica. Ordenanza de Administración electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Señala la respuesta correcta
- cada Organismo Autónomo adscrito al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá disponer de su propia sede
 - la sede electrónica de la Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz será única para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y sus Organismos Autónomos adscrito
 - las sociedades públicas deberán integrarse en la sede electrónica de a Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz
 - la sede electrónica de la Administración Municipal de Vitoria-Gasteiz será única para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, sus Organismos Autónomos adscrito y sus Sociedades Públicas.
- 98.- Sede electrónica. Ordenanza de Administración electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. El tablón de anuncios municipal: (Señala la respuesta incorrecta)
- el tablón electrónico de anuncios dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, integridad y disponibilidad de su contenido,
 - el acceso al tablón electrónico de anuncios no requerirá mecanismo especial alguno de acreditación de la identidad.
 - el tablón electrónico de anuncios del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz será complementario al tablón de anuncios en papel
 - los documentos emitidos en soporte papel, se incorporarán al tablón de anuncios electrónico mediante un proceso de digitalización certificada .
- 99.- Sede electrónica. Ordenanza de Administración electrónica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Los siguientes contenidos deberán figurar de forma obligatoria en la sede electrónica: (señala la respuesta incorrecta)
- comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
 - formatos y demás requisitos de las copias y documentos electrónicos presentados por la ciudadanía.
 - acceso al registro electrónico del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, así como a sus normas de funcionamiento.
 - agenda de sesiones de pleno y actas correspondientes
- 100.- Sede electrónica. Las personas físicas podrán utilizar los siguientes sistemas de identificación electrónica en sus relaciones con la Administración Municipal a través de la sede electrónica: (señala la respuesta incorrecta)
- los sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad.
 - los sistemas de firma electrónica avanzada, incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido, admitidos por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
 - sistema de usuario y contraseña emitido por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
 - la Tarjeta Municipal Ciudadana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.



Nº	A
1	D
2	A
3	D
4	B
5	B
6	C
7	C
8	D
9	D
10	C
11	A
12	A
13	B
14	C
15	D
16	C
17	B
18	A
19	C
20	A
21	D
22	A
23	B
24	D
25	D
26	B

Nº	A
27	A
28	D
29	B
30	C
31	A
32	D
33	C
34	C
35	A
36	A
37	B
38	D
39	A
40	D
41	C
42	C
43	B
44	C
45	D
46	D
47	C
48	B
49	B
50	B
51	A
52	B

Nº	A
53	B
54	B
55	B
56	B
57	A
58	B
59	C
60	D
61	A
62	B
63	C
64	C
65	B
66	A
67	B
68	C
69	B
70	B
71	B
72	D
73	D
74	A
75	B
76	B
77	D
78	D

Nº	A
79	C
80	D
81	C
82	B
83	B
84	A
85	D
86	C
87	B
88	B
89	C
90	B
91	B
92	C
93	D
94	B
95	B
96	B
97	B
98	C
99	D
100	C

A222 - A225 TÉCNICO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SEGUNDO EJERCICIO

Tiempo máximo: 120 minutos

No abra el cuadernillo hasta que se le indique y lea atentamente las instrucciones de esta portada.

- **Móviles apagados** y, al igual que los relojes, pulseras de actividad y similares, retirados de la mesa. Botellas de agua, estuches y similares pueden tenerse accesibles pero no sobre la mesa.
- Si no hay reloj en la sala, se informará por voz del **tiempo que falta** para la realizar la prueba: 60-30-15-10-5 y último minuto.
- Sobre la mesa exclusivamente cuadernillo de preguntas, hoja de identificación personal, DNI y bolígrafo (azul o negro). No se permite la utilización de rotuladores de color, si de TIPEX® o similares.
- Utilice en su ejercicio un tipo **de letra que permita su lectura** por el Tribunal.
- Si se le ha facilitado una **hoja de identificación** con una CLAVE rellénela con su DNI, nombre, apellidos y código/denominación de la prueba.
- **Escriba la CLAVE en las hojas de respuesta** que vaya a utilizar. NO escriba su nombre, DNI o firme la prueba ya que es causa de NO CORRECCIÓN.
- **La Hoja de Identificación** se recogerá transcurridos los primeros minutos de la prueba.
- Si desea un **certificado de asistencia** solicítelo en el momento en el que se le realice el control de presencia.
- **Las respuestas deberán ser concretas y precisas.** La corrección se realizará conforme a criterios predeterminados.
- La **valoración máxima de cada pregunta**, en el caso de ser diferentes, viene señalada en el enunciado de la misma.
- Si ha **finalizado antes de tiempo** levante la mano para que se le recoja la hoja de respuestas
- **No se recogen exámenes individualmente en los últimos 3 minutos** del ejercicio y si ha finalizado en este plazo permanezca en su sitio, en silencio, hasta la recogida final,
- No olvide **indicar en todas sus hojas** de respuestas:
 - **Código OPE (A222-A225)**
 - **Clave identificación**
 - **Número de hoja/total** de hojas utilizadas

Gracias por su colaboración

NOTA: En la oficina de atención de San Martín la atención a la ciudadanía se realiza por personal administrativo y en la red de oficinas de centros cívicos por los y las agentes de información y control con tramitación básica. Para evitar nombrar los dos perfiles, en este prueba se les referencia como “agente de información”, en referencia a ambos perfiles en el desempeño de la tarea de información.

1. El departamento de Promoción Económica va a poner en marcha unos nuevos cursos que por sus características van a tener una convocatoria específica. Puesto que el número de plazas es reducido y se esperan muchas solicitudes, la adjudicación de las plazas se llevará a cabo por sorteo tras la inscripción.
 - 1.1. Para ello han diseñado un impreso específico. Indicar que es necesario revisar en el impreso (2 puntos)
 - 1.2. Indicar que información básica es necesaria suministrar a la ciudadanía en el proceso de inscripción (1 punto)
 - 1.3. Explicitar el funcionamiento en los canales de atención que se determine (1 punto)
2. Un/a agente de información le hace saber a usted de que otro/a agente está facilitando una información errónea a la persona que está atendiendo en ese momento. Es una situación que ya se ha repetido en otras ocasiones con la misma persona.
 - 2.1. Indicar si la actuación del/la agente que te ha informado ha sido correcta o no y motivar la respuesta (2 puntos)
 - 2.2. Describir los pasos a seguir para solventar esta situación. (3 puntos)
3. En un puesto de atención se está atendiendo a una persona que viene como representante de una empresa a recoger una notificación de concesión de licencia. También quiere hacer el pago del impuesto y de la tasa correspondiente. La persona tiene prisa porque no vive en Vitoria-Gasteiz y se ha desplazado hasta aquí para recoger la notificación y pagar. La persona que le atiende no encuentra ninguna notificación pendiente de recoger a su nombre o el de la empresa y consultado el expediente comprueba que aunque se ha emitido la resolución de concesión, aún no está accesible la notificación.

Al conocer esto el/la ciudadano/a, se enfada y provoca una situación de conflicto puesto que indica que le habían llamado desde el servicio municipal correspondiente para indicarle que la notificación estaba disponible. Describir los pasos a seguir para resolver esta situación, que parece se ha repetido varias veces en poco tiempo. (5 puntos)
4. Un/a agente de información le indica que está atendiendo a una persona que quiere solicitar una ayuda para reformar su vivienda para reducir el consumo energético. Este es un trámite desconocido en la unidad de atención ciudadana. La persona que viene a solicitar la ayuda, le ha indicado al/la agente de información que la información salió en prensa el domingo, y que en la misma se indicaba que se podía obtener más información en las oficinas de atención a la ciudadanía.
 - 4.1. ¿Que pasos deben darse para resolver la incidencia que tiene el/la agente en ese momento? (2 puntos)
 - 4.2. Una vez resuelta la incidencia ¿Qué pasos deben darse con respecto a este trámite ? (3 puntos)
5. Por diferentes motivos se han incorporado a trabajar en las red de oficinas de atención de los centros cívicos, casi simultáneamente, un grupo importante de personas como agentes de información. Es necesario hacer un plan de trabajo para su formación. Indicar las acciones que debe contener dicho plan. (5 puntos)
6. Un año más el servicio de educación va a abrir el plazo para la inscripción en escuelas infantiles. Para ello y tras varias reuniones se establece el plan para su puesta en marcha que incluye cambios importantes en la tramitación con respecto al año anterior. En relación a la organización indicar cuales son las unidades/servicios que pueden estar implicados en esta revisión para su coordinación y motivar su elección (2 puntos)
7. En una de las oficinas de atención de la unidad, se lleva a cabo una reunión semanal con todo el equipo de agentes de información (26) y el equipo de técnicos de gestión de la oficina (4 personas), con el objeto de informar de novedades y cambios, recoger sugerencias y aportaciones y llegar a acuerdos en temas como las vacaciones. Estas reuniones tienen una duración máxima de una hora. Indicar que acciones deben realizar los/las técnicos de gestión para que estas reuniones se lleve a cabo de forma eficaz y eficiente: (4 puntos.)

A222 - A225 TÉCNICO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SEGUNDO EJERCICIO **Convocatoria Extraordinaria**

Tiempo máximo: 120 minutos

No abra el cuadernillo hasta que se le indique y lea atentamente las instrucciones de esta portada.

- **Móviles apagados** y, al igual que los relojes, pulseras de actividad y similares, retirados de la mesa. Botellas de agua, estuches y similares pueden tenerse accesibles pero no sobre la mesa.
- Si no hay reloj en la sala, se informará por voz del **tiempo que falta** para la realizar la prueba: 60-30-15-10-5 y último minuto.
- Sobre la mesa exclusivamente cuadernillo de preguntas, hoja de identificación personal, DNI y bolígrafo (azul o negro). No se permite la utilización de rotuladores de color, si de TIPEX® o similares.
- Utilice en su ejercicio un tipo **de letra que permita su lectura** por el Tribunal.
- Si se le ha facilitado una **hoja de identificación** con una CLAVE rellénela con su DNI, nombre, apellidos y código/denominación de la prueba.
- **Escriba la CLAVE en las hojas de respuesta** que vaya a utilizar. NO escriba su nombre, DNI o firme la prueba ya que es causa de NO CORRECCIÓN.
- **La Hoja de Identificación** se recogerá transcurridos los primeros minutos de la prueba.
- Si desea un **certificado de asistencia** solicítelo en el momento en el que se le realice el control de presencia.
- **Las respuestas deberán ser concretas y precisas.** La corrección se realizará conforme a criterios predeterminados.
- La **valoración máxima de cada pregunta**, en el caso de ser diferentes, viene señalada en el enunciado de la misma.
- Si ha **finalizado antes de tiempo** levante la mano para que se le recoja la hoja de respuestas
- **No se recogen exámenes individualmente en los últimos 3 minutos** del ejercicio y si ha finalizado en este plazo permanezca en su sitio, en silencio, hasta la recogida final,
- No olvide **indicar en todas sus hojas** de respuestas:
 - **Código OPE (A222-A225)**
 - **Clave** identificación
 - **Número de hoja/total** de hojas utilizadas

Gracias por su colaboración

SUPUESTO 1

El Ayuntamiento y Gobierno vasco han establecido un plan de acción conjunto para mejorar la equidad educativa en Vitoria-Gasteiz. Este plan se ha concretado en la firma de un convenio en el que se recogen acuerdos que permiten reforzar el valor de la diversidad y promover una escolarización equilibrada y en igualdad de oportunidades, priorizando los entornos más desfavorecidos que escolarizan al alumnado más vulnerable en la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Dentro del convenio el Ayuntamiento se ha comprometido a diferentes actuaciones y en concreto a:

- Ofrecer un servicio permanente de información y orientación en materia de educación a las familias e incluso de solicitud/admisión y matriculación en los centros educativos a través de los recursos del servicio de atención ciudadana y contenidos.
- Diseñar un protocolo de colaboración con el Departamento de Educación para facilitar la acogida e información de familias recién llegadas del extranjero en materia de escolarización.

Teniendo en cuenta que son actuaciones en las que está implicado el Servicio de Atención Ciudadana y contenidos, responde a las siguientes cuestiones

- Dentro de la unidad de atención eres el/la técnico de gestión que tiene asignado/a las labores de coordinación con el departamento de educación ¿Cuál es tu función dentro del proyecto? (4 puntos)
- ¿Qué aspectos críticos del proyecto debes tener en cuenta y analizar para definir el plan de trabajo necesario para poder llevar a cabo dichas actuaciones? (4 puntos)
- ¿Cuáles crees que son los diferentes procedimientos que sería necesario implementar en el servicio de atención ciudadana y contenidos? (4 puntos)
- ¿Qué canales de atención pondrías en funcionamiento para cada procedimiento? Argumenta tu respuesta (4 puntos)
- ¿Qué aspectos concretos debes y con quien debes coordinar para garantizar la puesta en marcha de los procedimientos de forma adecuada y en plazo? Argumenta tu respuesta (4 puntos)

SUPUESTO 2

En el servicio de atención ciudadana y contenidos se ha registrado una instancia de un/a ciudadano/a en la que presenta una reclamación. En la misma indica que acudió a una oficina de atención para preguntar la fecha de fin de plazo para el pago de una multa que le habían impuesto. La persona que reclama indica que recibió una información errónea y cuando procedió al pago de la multa se le aplicó un recargo. En dicha reclamación solicita que se le elimine dicho recargo. Eres la persona responsable de atender dicha reclamación. ¿Qué actuaciones tienes que llevar a cabo para ello? (3 puntos)

SUPUESTO 3

Un agente de información de un centro cívico en el que no hay impresora de tarjeta municipal ciudadana, te hace una llamada para comunicarte que esa mañana varias personas han acudido a recoger su TMC impresa y a pesar de que tras consultar el estado de las mismas están “impresas y enviadas” a la oficina hace 5 días, las tarjetas no han llegado a la oficina. ¿Qué pasos debes llevar a cabo para analizar que es lo que está ocurriendo y solucionar la situación? (3 puntos)

SUPUESTO 4

Es lunes 15 de julio y en la oficina de atención de san martín está el 50% de la plantilla de agentes de información. Además esa mañana se producen varias incidencias por bajas (3) que hace que se reduzca aún más la plantilla disponible. Eres el/la técnico de gestión que tiene asignada/o la tarea de gestionar los recursos de la oficina. ¿Qué acciones puedes llevar a cabo para asumir el impacto de estas nuevas ausencias en las atenciones? (4 puntos)